

Servizio di Informazione Turistica  
di Roma Capitale

Roma Capitale Tourism Information Service



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## SERVICE QUALITY CHARTER

2024

ROMA



# INDICE

## INDEX

<b>FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	5	<b>FUNDAMENTALS OF THE SERVICE QUALITY CHARTER</b>	16
- Presentazione	5	- Introduction	16
- Carta della Qualità dei Servizi	5	- What is the Service Quality Charter	16
- Principi fondamentali generali	6	- General fundamentals	17
- Validità e aggiornamento	6	- Validity and updating	18
- Tutela dell'utente	7	- User protection	18
- Proposte e reclami	7	- Suggestions and complaints from tourists and citizens	18
- Risarcimenti	7	- Compensation	18
<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI</b>	9	<b>DESCRIPTION OF THE SERVICES AND ACCESS CHANNELS</b>	20
1. Tourist Infopoint	9	1. Tourist Infopoints	20
2. 060608 Call Center Turismo Cultura e Spettacolo	9	2. International Tourist Call Center 060608	20
3. Siti internet <a href="http://www.060608.it">www.060608.it</a> e <a href="http://www.turismoroma.it">www.turismoroma.it</a>	10	3. Web sites: <a href="http://www.060608.it">www.060608.it</a> and <a href="http://www.turismoroma.it">www.turismoroma.it</a>	21
<b>ALLEGATO 1</b> Tourist Infopoint	12	<b>ATTACHMENT 1</b> Tourist Infopoints	23
<b>ALLEGATO 2</b> Ruolo, funzioni e compiti del Gestore	13	<b>ATTACHMENT 2</b> Managing Company's role, functions and tasks	24
<b>ALLEGATO 3</b> Indicatori e standard di qualità	14	<b>ATTACHMENT 3</b> Quality indicators and standards	25



# FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## Presentazione

---

Il Servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale fornisce all'utenza tutte le informazioni turistiche e le iniziative culturali che si tengono in città. Il Servizio è costituito da un insieme di punti informativi turistici denominati Tourist Infopoint (Allegato 1: elenco e orari), il Call Center Turismo-Cultura-Spettacolo 060608 e due siti web: [www.060608.it](http://www.060608.it); [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it).

Con la presente "Carta della Qualità dei Servizi" Roma Capitale – Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda - Direzione Turismo e il Gestore (Allegato 2: ruolo, funzioni e compiti del Gestore) si assumono, nei confronti dei turisti italiani e stranieri, ma anche dei cittadini romani che volessero avvalersi di tale servizio, l'impegno a garantire la qualità nell'accoglienza, nell'informazione e nell'ascolto, mediante indagini sulla qualità percepita, la raccolta di reclami e proposte di miglioramento del soggiorno nella nostra città.

Il Servizio di Informazione Turistica ha l'obiettivo di contribuire alla conoscenza e alla diffusione del patrimonio storico-culturale di Roma Capitale, assicurando l'erogazione delle informazioni di interesse turistico in modo cordiale, condizione essenziale per una relazione di qualità.

Principio fondamentale è il miglioramento della fruizione dell'offerta turistico-culturale della città attraverso l'efficienza (l'ottimizzazione delle risorse disponibili e l'innovazione dei processi), l'efficacia (l'erogazione di un servizio chiaro ed aggiornato), che

siano in grado di soddisfare i turisti. Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati attraverso:

- il potenziamento dei servizi online, implementati in una logica multicanale per migliorare l'accesso alle informazioni sull'offerta della città;
- la formazione permanente del personale per una cultura dell'accoglienza dei diversi segmenti di turisti.

## Carta della Qualità dei Servizi

---

Tramite la Carta della Qualità dei Servizi i turisti e cittadini potranno conoscere il tipo di servizi erogati, la modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard di qualità.

Gli obiettivi della Carta della Qualità dei Servizi sono: la pubblicità dei servizi disponibili; la trasparenza nei rapporti fra Servizio di Informazione Turistica di Roma Capitale e utenti; la qualificazione dei servizi offerti.

Il Servizio di Informazione Turistica si propone inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze.

Questa Carta si ispira ai principi contenuti in: - Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15° assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri

27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- L.R. Lazio 24 novembre 1997, n. 42 Norme in materia di beni e servizi culturali.
- Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.
- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei.
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
- Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

## **Principi fondamentali generali**

---

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dal Servizio di Informazione Turistica alle medesime condizioni.

### **Continuità**

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti il Servizio di Informazione Turistica si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

### **Partecipazione**

Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Servizio di Informazione Turistica fornisce riscontro

all'utente entro un mese.

### **Cortesia**

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Servizio di Informazione Turistica persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Servizio di Informazione Turistica si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

I principi fondamentali di erogazione dei servizi, gli standard della qualità erogata, i risultati delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti, orientate alla customer satisfaction, fanno della presente Carta della Qualità dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra Roma Capitale e il Gestore del Servizio.

## **Validità e aggiornamento**

---

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Servizio di Informazione Turistica.

La presente versione può essere aggiornata ogni due anni, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per migliorarne gli standard qualitativi.

## **Tutela dell'utente**

---

Gli utenti del Servizio di Informazione Turistica sono tutte le persone, turisti e cittadini, che vogliono avere informazioni, orientamento, assistenza e accoglienza di tipo turistico e culturale. Al fine di tutelare gli utenti nel rispetto del presente documento, è stato istituito l'Ufficio Carta dei Servizi predisposto a valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, verificando in modo sistematico e continuativo, anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti.

Il gradimento dei servizi resi viene rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti): indagini di customer satisfaction, raccolta di reclami e suggerimenti. Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, vengono fissati degli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, che ne permettono la misurazione. (Allegato 3: Matrice per la validazione degli standard). I dati rilevati vengono pubblicati annualmente sul sito internet [www.zetema.it](http://www.zetema.it).

## **Proposte e reclami dei turisti e cittadini**

---

I turisti e i cittadini, in caso di violazioni dei principi e degli standard di qualità della presente Carta, o nel caso di proposte di miglioramento, possono rivolgersi telefonicamente e/o per iscritto per posta tradizionale o elettronica ai seguenti Uffici:

- Ufficio Carta dei Servizi di Zetema Progetto Cultura  
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma  
tel. 06 820771  
[ufficiocartadeiservizi@zetema.it](mailto:ufficiocartadeiservizi@zetema.it) oppure
- Roma Capitale - Dipartimento Grandi Eventi,  
Sport, Turismo e Moda - Direzione Turismo  
Via di San Basilio, 51 - 00187 Roma  
tel. URP 06 671071654  
e-mail: [turismo@comune.roma.it](mailto:turismo@comune.roma.it)  
[www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)

Ai reclami e suggerimenti, gli Uffici risponderanno entro 30 giorni dalla ricezione nei termini e nei modi previsti dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

## **Risarcimenti**

---

In caso di mancata erogazione di uno dei servizi elencati nella presente Carta è possibile prevedere il risarcimento totale o parziale della spesa effettuata. Non sono previsti risarcimenti in caso di mancata erogazione del servizio per cause di forza maggiore imputabili a terzi, per episodi indipendenti dalla volontà del Gestore, per assemblea sindacale o scioperi, consentendo ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali. In questi casi il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.



# DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Gli utenti del Servizio di Informazione Turistica possono accedere ai servizi erogati attraverso tre canali di accesso:

1. Tourist Infopoint
2. 060608 Call Center Turismo-Cultura Spettacolo
3. Siti internet [www.060608.it](http://www.060608.it) e [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)

## 1. Tourist Infopoint

---

I Tourist Infopoint sono strutture distribuite sul territorio, operativi tutti i giorni dell'anno, le cui sedi ed orari di apertura sono indicati nell'Allegato 1.

I Tourist Infopoint forniscono, nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo i seguenti servizi:

- assistenza e informazione turistica e culturale;
- distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico e culturale;
- assistenza e informazione agli utenti per facilitare l'accesso ai servizi e ai prodotti informatici disponibili attraverso la connessione wireless gratuita presso i Tourist Infopoint;
- vendita delle card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
- vendita delle mappe turistiche ufficiali di Roma e delle altre pubblicazioni ufficiali a carattere turistico prodotte da Roma Capitale;
- vendita dei titoli di viaggio di accesso al trasporto pubblico locale e per i collegamenti tra gli aeroporti di Roma e il centro città;
- vendita dei biglietti per servizi di rilevanza

turistica, tra i quali, ad esempio tour della città in bicicletta, tour della città con bus scoperti, navigazione turistica sul Tevere, prenotazione biglietteria museale;

- vendita dei biglietti per spettacoli ed eventi di rilevanza culturale e sportiva;
- vendita di prodotti editoriali di grande interesse per i turisti, quali guide della città di Roma, guide museali, prodotti multimediali.

All'interno della Galleria Commerciale della Stazione Termini è presente un Tourist Infopoint che fornisce solo assistenza e informazioni, con lo scopo di agevolare la promozione di iniziative culturali e turistiche di rilievo. È attivo tutti i giorni dalle 10:00 alle 18:00 (festivi inclusi).

## 2. 060608 Call Center Turismo-Cultura-Spettacolo di Roma Capitale

---

È un numero telefonico dedicato, aperto tutti i giorni dell'anno, dal lunedì alla domenica dalle 09.00 alle 19.00. Fornisce nelle lingue italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo i seguenti servizi:

- informazioni sull'offerta culturale, sportiva e turistica della città di Roma, prenotazione e acquisto biglietti per visite guidate, spettacoli, laboratori, eventi culturali gratuiti o a pagamento;
- prenotazioni per attività didattiche rivolte alle scuole di ogni ordine e grado presso la rete dei Musei Civici di Roma Capitale;
- vendita biglietti per spettacoli, eventi sportivi, tour esperienziali, musei/mostre, manifestazioni.

### **3. Siti Internet [www.060608.it](http://www.060608.it) e [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)**

---

Nel sito [www.060608.it](http://www.060608.it) si trovano informazioni in italiano e inglese; nel sito [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) le informazioni sono anche in spagnolo, francese e tedesco, redatte e aggiornate da personale qualificato.

Le informazioni riguardano:

- offerta turistica e culturale della città;
- programmazione di eventi culturali e spettacoli;
- offerta ricettiva (alberghi ed altre tipologie ricettive) e ristorazione;
- servizi di utilità generale per muoversi in città.

Inoltre, sul sito [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) è possibile trovare itinerari, descrizioni dei quartieri, informazioni su come arrivare, curiosità e aneddoti, oltre a una mappa contestuale dove, attraverso la ricerca georeferenziata è possibile trovare eventi e luoghi, filtrati per tipologia, in un raggio di 500 metri dal luogo scelto per la ricerca. Tra le diverse funzionalità l'utente può creare il proprio carnet di viaggio e nella sezione "Oggi a Roma" può ricercare e visualizzare su mappa gli eventi che si svolgono a Roma nel periodo interessato, filtrabili anche per tipologia.



# ALLEGATO 1: TOURIST INFOPOINT\*

## I. Aeroporto Leonardo Da Vinci di Roma Fiumicino

Arrivi Internazionali Terminal 3

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:  
lunedì-domenica 08.30/20.00

## II. Aeroporto "G.B. Pastine" di Roma Ciampino

Arrivi

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:  
lunedì-domenica 08.30/18.00

## III. Fori Imperiali

Via dei Fori Imperiali (angolo Via del Tempio  
della Pace)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:  
01/01-30/06 lunedì-domenica 09.30/19.00  
01/07-31/08 lunedì-domenica 09.30/20.00  
01/09-31/12 lunedì-domenica 09.30/19.00

## IV. Castel Sant'Angelo

Piazza Pia (Giardini di Castel S. Angelo)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:  
Ora legale lunedì-domenica 09.30/19.00  
Ora solare lunedì-domenica 08.30/18.00

## V. Minghetti

Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso)

365 giorni l'anno secondo il seguente orario:  
lunedì-domenica 09.30/19.00

\*gli orari possono subire variazioni. Per ulteriori informazioni  
visitare [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)



# ALLEGATO 2

## RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE

Il gestore è Zètema Progetto Cultura che nasce nel 1998, oggi di proprietà di Roma Capitale.

La *mission* consiste nell'integrare i servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione, conservazione e catalogazione per conto della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, della gestione del Sistema Musei di Roma Capitale, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

Si occupa inoltre della gestione e valorizzazione del Servizio di Informazione Turistica per conto del Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda - Direzione Turismo, provvedendo a gestire direttamente i seguenti servizi:

- banca dati;
- Tourist Infopoint;
- Call Center 060608;
- [www.060608.it](http://www.060608.it);
- [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it);
- distribuzione di materiale presso i Tourist Infopoint;
- vendita presso i Tourist Infopoint e online;

- gestione delle card MIC Card, Roma Pass 72 hours e Roma Pass 48 hours;

- pulizia e manutenzione.

Il Gestore è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione.

# ALLEGATO 3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
<b>Tourist Infopoint e Call Center 060608</b>	Accessibilità	≥99% Rispetto degli orari indicati nell'Allegato 1 (esclude richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
<b>Tourist Infopoint e Call Center 060608</b>	Utenti	≥1% n. utenti/stesso periodo anno precedente
<b>Roma PASS</b>	Utenti	≥1% n. Roma Pass varie tipologie vendute nel circuito Zètema (Tourist Infopoint, Musei, online, 060608), stesso periodo anno precedente
<b>Call Center 060608</b>	Tempo di risposta	≤3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente
<b>Siti web Turismo</b>	Utenti digital	≥1% utenti digital (web e social)/stesso periodo anno precedente
<b>Qualità Tourist Infopoint e Call Center 060608</b>	Reclami e segnalazioni	≤0,1% n. reclami e segnalazioni rispetto agli utenti del servizio/stesso periodo anno precedente
<b>Qualità Tourist Infopoint e Call Center 060608</b>	Indagini customer satisfaction*	≥2,20 media generale del servizio

\* Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media delle risposte deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di Servizio di 2,20, per valutare il servizio sufficiente.



# FUNDAMENTALS OF THE SERVICE QUALITY CHARTER

## Introduction

---

Roma Capitale Tourist Information Service (hereafter known as Tourist Information Service) is responsible for giving tourist information about culture and events which take place in the city. The Tourist Information Service is made up of the integration of Tourist Infopoints, which are listed with opening times in Attachment 1, a Call Center 060608, two websites [www.060608.it](http://www.060608.it) and [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it). With this Service Quality Charter, Roma Capitale – Department of Major Events, Sport, Tourism and Fashion - Tourism Division and Managing Company (Attachment 2: roles, tasks and expertise of the Managing Company) undertake to guarantee welcoming, information, and monitoring quality standards. It is meant for Italian and foreign tourists, as well as for Roman citizens who wish to use this service, and it is provided by means of surveys on perceived quality, the collection of complaints and proposals for improving their stay in our city. The Tourist Information Service aims to further the knowledge and the spread of the historical and cultural heritage of Roma Capitale, ensuring tourist information is provided in a kind way, an essential condition for a quality exchange. The main purpose is to enhance the City's tourist and cultural services through the efficiency, (that is optimization of available resources and innovation processes); effectiveness, (that is the provision of a fair service), which is up-to-date and can satisfy all tourists.

Future goals include continuously improving the quality of the services delivered through:

- enhancement of online services, implemented in a multi-channel logic to improve access to information about the city's cultural offer;
- ongoing staff training for a culture of welcoming different segments of tourists.

## What is the Service Quality Charter

---

Through the Service Quality Charter tourists and citizens can become acquainted with the type of services offered, delivery conditions, access channels and quality standards. The aim of the Service Quality Charter is to advertise services and the transparency between Roma Capitale, the Tourist Information Service users, and the corresponding minimum quality standards. Moreover the Tourist Information Service aims to satisfy users by identifying best practices for established and evolving needs.

- Code of Professional Ethics ICOM-UNESCO adopted by the 15th General Assembly of ICOM (International Council of Museums), in Buenos Aires, Argentina, on November 4th 1986.
- Prime Minister's Directive issued on January 27th, 1994: "Principles on the supply of public services".
- Prime Minister's Directive issued on October 11th, 1994: "Principles for the setting up and operation of Public Relations Offices".

- Lazio Regional Law no. 42 November 24th, 1997: Rules regarding cultural services and heritage.
- Article 11 of Legislative Decree No. 286 of 1999.
- Decree of the Ministry of the Cultural Heritage and Environmental Conservation issued on 10 May 2001 – Guideline on technical-scientific criteria and standards of functioning and development of museums.
- Code of Cultural Heritage and Landscape, approved with Legislative decree January 22nd, 2004, no. 42.
- Article 2, paragraph 461, 2008 Finance Law.
- It is understood that any amendments, supplements or re-enactments to the above that may take place from time to time, or modifications to their application that may result from changes elsewhere, are incorporated immediately into this Charter.

## General fundamentals

---

The Service Quality Charter is based on the following principles:

### Equality and impartiality

All users must be able to access the services offered by the Touris Information Service under the same conditions.

### Continuity

The Tourist Information Service is provided on continuous and regular basis. In the event of interruptions to the service the Tourist Information Service undertakes to inform users in advance and to take all necessary measures to minimize possible inconveniences.

### Participation

All users can forward comments, set out proposals or make suggestions to improve the Tourist Information Service that will provide feedback within a month.

### Courtesy

All users will be treated with courtesy and respect. Staff must be identifiable by means of an identification card.

### Effectiveness and efficiency

The Tourist Information Service will strive to continually improve the effectiveness and efficiency of the services it provides, through the adoption of the best technological, organisational and procedural solutions available.

### Clarity and comprehensibility of messages

The Service is committed to using simple, clear and understandable language in all its communications with users. The main purpose of the service, quality standards, perceived quality surveys, and the customer satisfaction make this Service Quality Charter a significant “quality pact” between Roma Capitale and the Managing Company.

## Validity and updating

---

The Service Quality Charter will be applied as of its publication. It represents in all effects a contractual commitment with the users of the Tourist Information Service. This version may be updated every two years, in the light of developments over time, in order to improve its quality standards.

## User protection

---

The users of the Tourist Information Service are all the people, both tourists and citizens, who need tourist and cultural information, directions and tourist assistance. In order to protect users in compliance with this document, a *Service Charter Office* established to assess the quality services, the compliance with the standards, users' satisfaction and further improvements.

The rating of the service is determined by means of user satisfaction surveys, collection of complaints and suggestions. The indicators provided by this Charter are used to check the quality of the services, in other words quantitative and temporal parameters that allow their measurement. (Attachment 3: Matrix for validation standards). The collected data are published every year on the official website [www.zetema.it](http://www.zetema.it).

## Suggestions and complaints from tourists and citizens

---

Tourists and citizens, in case of violations of the principles and quality standards of the present Charter, or in case of proposals for improvement, may address by phone and/or in writing by traditional or electronic mail to the following offices:

Ufficio Carta dei Servizi di Zetema Progetto Cultura  
Via Attilio Benigni, 59 00156 Roma

tel. 06 820771

[ufficiocartadeiservizi@zetema.it](mailto:ufficiocartadeiservizi@zetema.it)

Or to Roma Capitale - Department of Major Events, Sport, Tourism and Fashion - Tourism Division

Via di San Basilio 51 00187 Roma

tel. URP 06 671071654;

e-mail: [turismo@comune.roma.it](mailto:turismo@comune.roma.it)

[www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)

The Offices shall respond to complaints and suggestions within 30 days of receipt in accordance with the terms and procedures set out in City Council Resolution no. 136 of 16 June 2005.

## Compensation

---

If a service is not provided the Managing Company compensates, upon request, for all or parts of the costs incurred.

Please note that, the refund may not be provided due to force majeure event, or caused by third parties, events beyond the control of the Manager, strikes or Trade Union meetings.

In such cases, the Managing Company undertakes to minimize the duration of the service disruption.



CLEMENS XII PONT. MAX.  
AQVAM VIRGINEM  
COPIA ET SALVBRITATE COMMENDATAM  
CVLTV MAGNIFICO ORNAVIT  
ANNO DOMINI MDCCXXXV PONTIF. VI

PERFECTI

BENEDICTVS XIV

PONT. MAX.

POSTERIS SIGNIS ET ANA

GLORIE TAM

NOVA

# DESCRIPTION OF SERVICES PROVIDED

Tourist Information Service Users can have access to the services through three channels:

1. Tourist Infopoints;
2. 060608 Call Center Tourism-Culture-Entertainment;
3. Website [www.060608.it](http://www.060608.it) and [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)

## 1. Tourist Infopoints

---

Tourist Infopoints are structures located in Rome open 365 days a year (addresses and opening hours are indicated on Attachment 1).

Qualified staff provide the following services in several languages (Italian, English, French, German and, Spanish):

- tourist and cultural assistance and information;
- distribution of information and promotional material of tourist and cultural interest;
- assistance and information for users to facilitate access to the services and IT products available through the free wireless connection at the Tourist Infopoints;
- sale of official tourist and cultural cards of Roma Capitale;
- sale of official tourist maps of Rome and other official tourist publications produced by Roma Capitale;
- sale of local public transport tickets and airports connections tickets;
- sale of tickets for tourist services, such as city tours by bicycle, city tours by open-top bus, tourist navigation on the Tiber, museum ticket reservations;

- ticket sales for shows, cultural and sporting events;
- sale of tourist publishing products, such as guides to the city of Rome, museum guides, multimedia products.

There is a Tourist Infopoint inside Termini Station Shopping Center, which only provides assistance and information and promotes major cultural and tourist events. It is active 365 days a year from 10 am to 6 pm.

## 2. 060608 Call Center Tourism-Culture-Entertainment

---

It is a Call Center, open every day of the year, from Monday to Sunday from 9.00 am to 7.00 pm.

Qualified staff provide the following services in five different languages (Italian, English, French, German and Spanish):

- information on the cultural, sports and tourist offer of the city of Rome, booking and purchase of tickets for guided tours, shows, workshops, free or paid cultural events;
- reservations for educational activities for schools at the Civic Museums of Roma Capitale;
- ticket sales for shows, sporting events, experiential tours, museums/exhibitions, events.

### **3. Websites:** **[www.060608.it](http://www.060608.it), [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)**

---

At [www.060608.it](http://www.060608.it) there is information in Italian and in English; at [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) the information is also in Spanish, French and German, written and updated by qualified staff.

The information is given on:

- tourist and cultural offer;
- cultural events and shows scheduling;
- accommodation (hotels, B&B, etc.) and restaurants;
- public transport.

Furthermore, [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) provides itineraries, descriptions of the neighbourhoods, information on how to get to a place, curiosities and anecdotes, as well as a contextual map where, through georeferenced search, it is possible to find events and places, filtered by type, in a radius of 500 meters from the place chosen for the search. Among the various functions, the user can create his or her own travel book and in the "Today in Rome" section he can search and view on a map the events taking place in Rome during the period in question, which can also be filtered by type.

VN POPOLO DI POETI DI ARTISTI DI EROI  
DI SANTI DI PENSATORI DI SCIENZIATI  
DI NAVIGATORI DI TRASMIGRATORI



# ATTACHMENT 1: TOURIST INFOPOINTS\*

## **I. Leonardo Da Vinci Airport Rome Fiumicino**

International Arrivals - Terminal 3  
365 days a year, Monday to Sunday  
8.30 AM/8.00 PM

## **II. “G.B. Pastine” Airport, Rome Ciampino**

Arrivals  
365 days a year, Monday to Sunday  
8.30 AM/6.00 PM

## **III. Fori Imperiali**

Via dei Fori Imperiali (corner Via del Tempio  
della Pace)

1<sup>st</sup> January - 30<sup>th</sup> June 9.30 AM/7.00 PM

1<sup>st</sup> July - 31<sup>st</sup> August 9.30 AM/8.00 PM

1<sup>st</sup> September - 31<sup>st</sup> December 9.30

AM/7.00 PM

## **IV. Castel Sant’Angelo**

Piazza Pia (Gardens of Castel S. Angelo)

365 days a year, Monday to Sunday

Summer Time 9.30 AM/7.00 PM

Winter Time 8.30 AM/6.00 PM

## **V. Minghetti**

Via Marco Minghetti (corner Via del Corso)

365 days a year, Monday to Sunday

9.30 AM/7.00 PM

\*times are subject to change. Visit [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) for further information



# ATTACHMENT 2: ROLE, FUNCTIONS AND RESPONSIBILITIES OF THE MANAGING COMPANY

The Managing Company is Zètema Progetto Cultura, founded in 1998. Today the company is fully owned by Roma Capitale.

Its mission is to integrate the cultural and tourist services of Roma Capitale to encourage an optimal use of the historic and artistic heritage and of the cultural events of the City.

Zètema Progetto Cultura is in charge of design, maintenance, preservation and cataloguing on behalf of the Capitoline Superintendence, of the management of the Civic Museums Network, and public spaces dedicated to events, culture and tourist welcoming.

It also manages and enhances the Tourist Information Service on behalf of Roma Capitale - Department of Major Events, Sports, Tourism and Fashion - Tourism Division, providing the following services:

- database;
- Tourist Infopoints;
- 060608 Call Center;
- [www.060608.it](http://www.060608.it);
- [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it);
- distribution of tourist promotional materials at the Tourist Infopoints;

- sales at the Tourist Infopoints and online;
- management of the MIC Card, 72-hour Roma Pass and 48-hour Roma Pass;
- cleaning and maintenance.

The Managing Company is also responsible for all the services it may grant in concession.

# ATTACHMENT 3: QUALITY STANDARDS AND THEIR INDICATORS

DIMENSION	INDICATOR	STANDARD
<b>Tourist Infopoint &amp; 060608 Call Center</b>	Accessibility	≥99% compliance with the opening hours described in Attachment 1 (excluded closing times required by the Department, strikes or for any other reason not attributable to Zetema)
<b>Tourist Infopoint &amp; 060608 Call Center</b>	Users	≥1% users/same period previous year
<b>Roma PASS</b>	Users	≥1% Roma Passes sold in the Zetema network (Tourist Infopoint, Museums, online, 060608) same period previous year
<b>060608 Call Center</b>	Response time	≤3 minutes average response time operator/user
<b>Turism websites</b>	Web & social media user	≥1% web & social media users/same period previous year
<b>Quality Tourist Infopoint &amp; 060608 Call Center</b>	Complaints	≤0,1% n. of complaints compared to users/same period previous year
<b>Quality Tourist Infopoint &amp; 060608 Call Center</b>	Customer satisfaction surveys*	≥2.20 overall service average

\* For each service examined, a value between 0 and 3 has been attributed. The minimum acceptable value for the service has been fixed at 2.20

